

平成30年度 事業報告書

自 平成30年4月1日
至 平成31年3月31日

1. 事業の概要

センターの業務運営においては、受託業務の確実な実施を基本としながら「お客様ニーズに応える運用業務の充実」、将来を見据えた「運営基盤の更なる充実」を重点事項として取り組んでいます。

平成30年度は、センターの基幹業務である会員様や関係団体様からの定例的なシステム運用支援業務を受託することができたほか、新元号への対応や住民票、個人番号カード等への旧氏の記載に対応するための各業務システムの改修業務、基幹行政システムの機器更改、大量の端末の設定業務など、昨年度以上に臨時的な業務を受託することができました。

このような中、お客様ニーズに応える運用業務の充実においては運用支援業務実績の報告や昨年度に引き続き「お客様ニーズ調査」を実施するなどして、新たなニーズや課題の把握に努めました。また、受託業務における障害件数は昨年度とほぼ同件数となりましたが、センター職員による障害の発生は未然に防ぐことができ、安全・安心・確実な製品・サービスの提供による信頼の向上に繋げることができました。

運営基盤の更なる充実については、公益目的事業を年次計画に沿って着実に実施いたしました。また、会員様が実施したRPA（ロボットによる業務自動化）の実証実験に参加、当該システム導入の効果等の検証支援を行うとともに、センターとしての新たな業務の可能性に向けて積極的に取り組みました。

職員の担当業務の変更は、障害の発生やトラブルもなく順調に移行しており、業務量の平準化や同一業務を長年実施することによるモチベーションの低下を防ぐとともに、センター全体としての業務能力の向上を図ることができました。

最後に、会員皆様のご協力により、今年度においても経営収支を黒字でしめることができました。今後においても、価値あるサービスを提供し、常にセンターを選んでいただけるよう努力してまいります。

2. 重点事業項目

重点項目	計画	目標/内容	業務実績
お客様ニーズに応える運用業務の充実	お客様ニーズへの対応力の向上	お客様ニーズの把握等	<ul style="list-style-type: none"> ■ お客様ニーズの把握及び取り纏め ⇒お客様満足度に関するアンケート調査の実施 (H31. 3. 6~20) ■ 運用支援業務実績の定期報告の実施 (会員対象) ⇒奥州市、金ケ崎町(1回/月) J A岩手ふるさと・J A江刺・胆沢平野(1回/年)
		システム導入支援	<ul style="list-style-type: none"> ■ お客様の依頼に応じてシステム導入やシステム更新などを支援する ⇒奥州市(改元改正対応、職員端末展開、議会中継・CMS次期システム対応等) ⇒金ケ崎町(改元改正対応、基幹系システム更新対応等)
		運用業務の新たな提供方法の検討	<ul style="list-style-type: none"> ■ クラウド時代に対応した運用業務のあり方について調査、研究する(共同利用、業務の共通化、標準化) ⇒ベンダー等協議の実施
	安全・安心・確実な運用業務の向上	情報共有の推進	<ul style="list-style-type: none"> ■ 定例会を実施 ⇒奥州市、金ケ崎町(1回/月)
		情報セキュリティマネジメント(ISMS)の推進	<ul style="list-style-type: none"> ■ 定期審査の通過 ⇒JQAによる定期審査 (H31. 2. 21~22)
		円滑な業務体制への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ■ 業務分担表に基づき業務引継ぎの完了 ⇒H30年度分完了
運営基盤の更なる充実	人材の育成と組織力の向上	人材育成プランの推進	<ul style="list-style-type: none"> ■ 職員の独自研修の推進を行う ⇒必要と思われる知識、技術等の習得や探求、関心がある技術等の習得
		柔軟な業務体制の推進	<ul style="list-style-type: none"> ■ 業務知識の継承を目的に業務担当替えを推進する ⇒新年度の体制も含め業務担当替えを実施 (H31. 4. 1)
	事業基盤の充実	事業継続計画の推進	<ul style="list-style-type: none"> ■ 機械棟設備更新計画及び対応の検討 ⇒業者と更新計画に基づく協議の実施
		新たな事業への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ■ 畜産クラスター事業による検証を継続して行う ⇒実績状況等の報告 ■ LGWAN事業の調査 ⇒最新の事例・センターで取り組める事例の調査
			事業基盤の充実

○ お客様ニーズへの対応力の向上

<お客様ニーズの把握等>

(1) お客様満足度に関するアンケート調査結果

・運用支援を実施している部署への調査依頼 依頼件数85件

- 管理センターの対応として重要である項目をお聞かせください。

該当するものを3つ、その中で最も重要と思われるもの1つ選んでください。

	全 84件 (H30)		全 91件 (H29)	
	センターの対応として最も重要		センターの対応として最も重要	
1 電話のかかりやすさ	1	1%	1	1%
2 受付窓口の対応・態度	0	0%	2	2%
3 センター職員への対応マナー	1	1%	0	0%
4 トラブル対応の迅速さ・中間・結果報告	29	35%	31	34%
5 担当者の知識・技術力・理解力	31	37%	30	33%
6 お客様のニーズに合致した提案の実施	5	6%	6	7%
7 提供した成果品・サービスの品質の向上	5	6%	6	7%
8 セキュリティ対策の提案	0	0%	0	0%
9 サービス対価としての料金	1	1%	0	0%
10 ご依頼、要望への対応	8	10%	13	14%
11 相談のしやすさ	3	4%	2	2%
12 その他	0	0%	0	0%

- トラブル(端末障害以外)発生から復旧までの対応に満足いただいていますか

	全 43件 (H30)		全 43件 (H29)	
	1 満足している	34	79%	36
2 やや満足している	9	21%	7	16%
3 やや不満	0	0%	0	0%
4 不満	0	0%	0	0%

- トラブル(端末障害以外)の初期報告、中間報告、最終報告に満足いただいていますか

	全 42件 (H30)		全 43件 (H29)	
	1 満足している	34	81%	35
2 やや満足している	8	19%	8	19%
3 やや不満	0	0%	0	0%
4 不満	0	0%	0	0%

- 管理センターの担当者の業務知識や技術力に、満足いただいていますか

	全 84件 (H30)		全 88件 (H29)	
	1 満足している	77	92%	78
2 やや満足している	7	8%	10	11%
3 やや不満	0	0%	0	0%
4 不満	0	0%	0	0%

- ご依頼・ご要望への対応の柔軟性

	全 84件 (H30)		全 90件 (H29)	
	1 満足している	62	74%	76
2 やや満足している	21	25%	12	13%
3 やや不満	1	1%	2	2%
4 不満	0	0%	0	0%

※各設問の回答が「機会がなかった」、「未回答」については集計から除外しております

◆ 全体的に概ね満足との回答をいただいておりますが、管理センターの対応として重要であると回答した項目や「ご依頼・ご要望への対応の柔軟性」についてはやや不満との回答もあったことから、満足していただけるよう一層の努力を行ってまいります。

<システム導入支援>

(1) 元号改正対応

- ①平成30年10月～平成31年2月
 - ・他システム連携、外部及び内部帳票の確認調査
 - ・元号改正対応方針の決定
- ②平成31年 3月
 - ・検証環境への法改正等資産適用及び検証作業
- ③平成31年 4月 (27～28日)
 - ・本番環境への法改正等資産適用及び検証作業
- ④令和元年 5月 1日
 - ・各担当課による確認作業

■ 奥州市、金ケ崎町 元号改正対応スケジュール

年月	2018年					2019年					
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	
イベント			住民への事前通知の有無や金融機関・国保連等の元号切替方針を事前に確認してください。				新元号公表	新元号開始			
お客様・デリバリ	市町村内運用スケジュール・元号対応方針検討/確認(プレプリント・連携機関等)					個別カスタマイズパッケージ資産適用					
	個別カスタマイズ資産調査・対応					読替期間					
MISALIO住民情報ソリューション	元号対応(1次:外部帳票)					元号対応(2次:内部帳票、連携ファイル等)					
	元号対応(3次:パイロットデータ等)					国様式帳票元号対応資産					
	市区町村の方針により、読替期間が異なります。					国様式元号対応					
	カレンダー設定変更方法の検討システムへの元号対応										

(2) 基幹系システム更新対応

- ①平成31年3月
 - ・平成31年3月22日本番稼働判定会議で了承され平成31年3月25日本番稼働

■ 金ケ崎町 基幹系システム更新スケジュール

		凡例											
		■ 専任作業			■ 共同作業			■ 金ケ崎町作業					
		7	8	9	10	11	12	1	2	3	4		
住民系・税系業務	金ケ崎町	プロジェクトスタート										稼働(運用)テスト	本番移行
	富士通		構築準備	構築(パッケージ適用)	機能検証	移行検証							
滞納業務	金ケ崎町		要件定義	移行報告	移行報告	移行報告	移行報告	移行報告	移行報告	移行報告	移行報告	稼働(運用)テスト	本番移行
	富士通		構築準備	パラメータ権限設定システム構築	機能確認・システムテスト								
福祉系業務	金ケ崎町						データ整備	データ整備	データ整備	データ整備	データ整備	稼働(運用)テスト	本番移行
	富士通		構築準備	構築(パッケージ適用)	機能検証	移行検証							

○ 安全・安心・確実な運用業務の向上

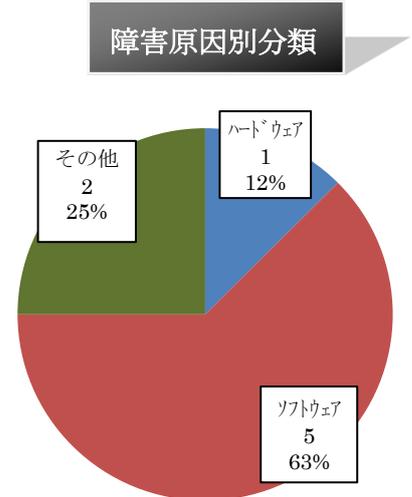
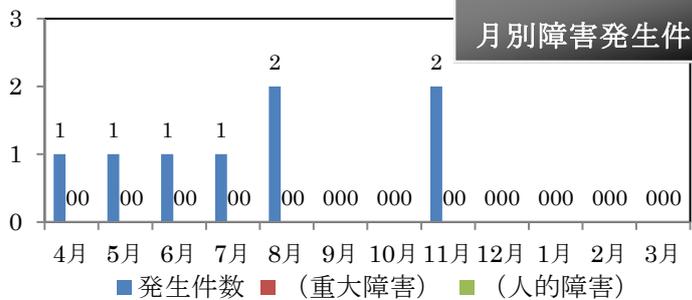
<成果品・サービスの品質向上>

(1) 成果品の品質向上

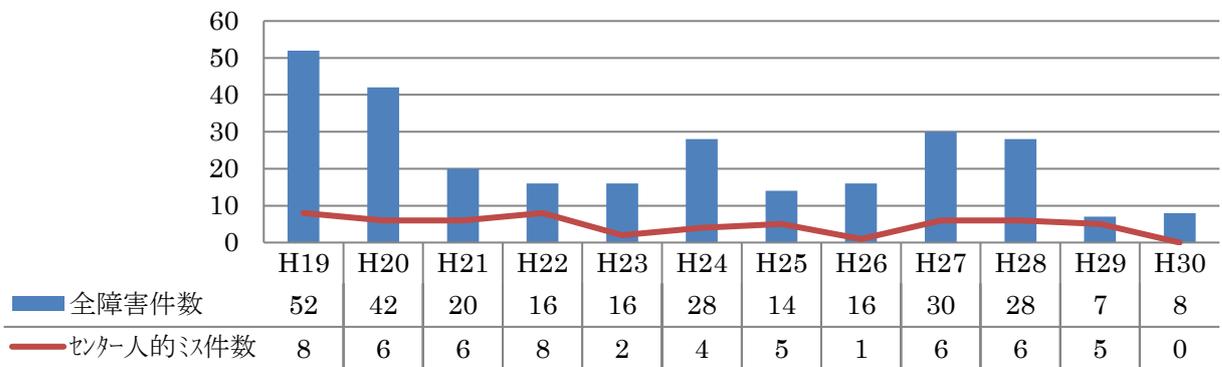
- ・目標：人的ミス件数⇒月0.5件以下
- ・実績：人的ミス件数⇒月0件 (0件/年)

【業務系の障害分析状況】

全障害件数 8件：ソフト関連 (5件) ハード関連 (1件)
 人的関連 (0件) その他 (2件)

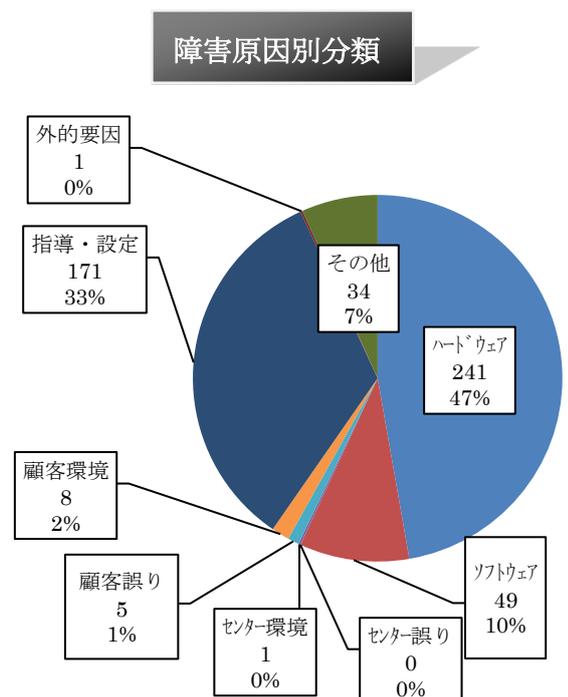
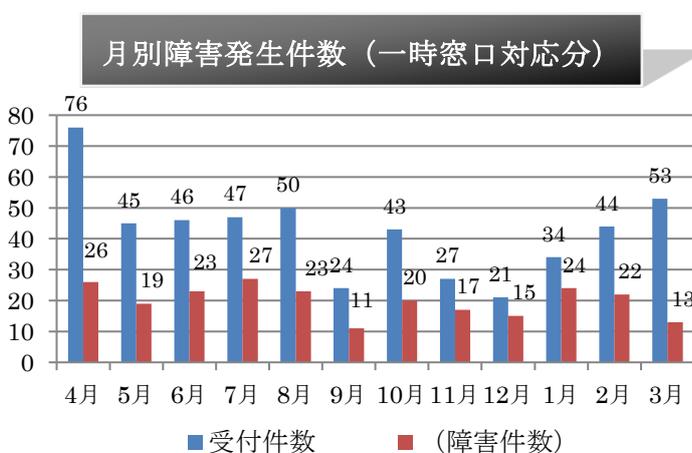


【過年度比較】



(2) 奥州市機器のセンター受付対応分の障害状況 [受付：510件 (内障害 240件：20.0件/月)]
 参考:H29年度 [受付：602件 (内障害 269件：22.5件/月)]

【主な障害 (サーバ・端末系) H30年4月～H31年3月】



3. 事業報告附属明細書

(1) 実施「公益目的」事業実績

① 営農経理事務支援事業

業 務 名	累 計 団体数	団 体 名				
		胆 沢 区	金 ヶ 崎 町	江 刺 区	衣 川 区	平 泉 町
集落営農経理事務支援	9	3	6			
中山間直接支払経理事務支援	5			5		

※JA岩手ふるさと様からデータの提供

◆集落営農経理事務支援

国の農業者戸別所得補償制度は、複数の販売農家により構成される農作業受託組織である集落営農において、生産・販売を共同で行うことが要件とされているが、集落営農における共同販売経理は、費用や利益を各構成員に配分する手間が煩雑で集落営農の負担となっているため、共同販売経理の支援を行う。

事業の内容は、補助金及び購買・作業労賃に関する電算処理、米・野菜・大豆等の生産及び施設利用経費に関する電算処理、複式簿記による会計支援及び損益分配に関する電算処理などを実施した。

◆中山間直接支払経理事務支援

国の中山間地域等直接支払交付金（以下「交付金」）の申請においては対象集落及び農業者が大量の書類を作成する必要があるが、高齢化が進む中山間地域において、これらの申請事務作業を行うことは困難となってきたため、交付金にかかる書類の作成を代行し事務の支援を行う。

事業の内容は、交付金交付申請書等年間提出書類一式（交付金交付申請書、交付金精算報告書、事業実績書、収支決算書、収支報告書、報酬等支払報告書、申告用の支払報告書、個人別支払明細書）の作成などを実施した。

② 農業振興事業

業 務 名	累 計 団体数	団 体 名
農業再生協議会事務支援	6	奥州市、金ヶ崎町、胆江地域農業共済組合、奥州市農業再生協議会、金ヶ崎町農業再生協議会
営農情報発信支援	—	HPの公開 (https://www.tankome.jp/)

◆胆江広域農業懇談会

胆江地域の農業振興を目的として、市町村行政区域を越えた広域的な農業施策と関連施設の総合化を図るため、米集荷実績、家畜市場実績、園芸販売実績などの報告に基づき懇談会を開催した。

◆農業再生協議会事務支援

協議会が行う農業者への米の生産数量目標配分の計算及び転作作物交付金の計算等に必要となる水田管理システム・農家台帳システムを運営することにより、米の生産調整の円滑な推進に寄与している。

事業の内容は、協議会が使用する水田管理システム・農家台帳システムの運用管理をすると共に、生産数量目標配分計算、水田農業構造改革交付金（戸別所得補償対策）兼水稻共済細目書申告票作成、水稻共済細目書データ作成、転作等実施水田標示板印刷、転作水田確認野帳作成、産地づくり助成交付金計算、農家マスターデータ変換、水田マスターデータ変換、転作作物（大豆）データ変換、農家一覧表作成、水田登録一覧表作成、水田面積集計一覧表作成、字別水田登録一覧表作成、農業者別作付面積（集計一覧表）作成、転作作物別集計表作成、戸別所得補償モデル対策加入申請書作成などの処理を実施した。

◆営農情報発信支援

胆江地域の農業関連機関から農業に関連する情報を収集し、取りまとめて農業者に提供することにより、農業者に対する情報発信力を強化している。

事業の内容は、農業に係る情報をメール送信サービスにより農業者へ一斉送信するなど農業情報の提供を実施した。

③ その他生活支援事業

業 務 名	累 計	団 体 名
	団体数	
ホームページ運用支援	5	奥州市 移住・情報交流館、子育てがイト、牛の博物館、水道部、 住宅団地等物件情報、I L C ウェブサイト、いわて国体、 販売促進地域特産品紹介サイト（おうしゅう旅浪漫）、 Web博物館（歴史遺産課） 奥州市総合水沢病院＋看護部 奥州市国民健康保険まごころ病院 奥州市前沢診療所 一社）奥州市観光物産協会 金ケ崎町社会福祉協議会
L G W A N - A S P 運用支援	2	奥州市、紫波町
社会福祉協議会事務支援	2	奥州市社会福祉協議会、金ケ崎町社会福祉協議会
文化振興財団事務支援	1	奥州市文化振興財団（Zホール友の会事務局）
学校事務（登下校通知）支援	1	奥州市立常盤小学校（生徒の保護者）

◆ホームページ運用支援

胆江地域の公的団体のホームページをシステム運営することにより、地域社会の健全な発展に寄与している。

事業内容は、各団体から依頼された内容にHPを更新する作業などを実施した。

◆L G W A N - A S P 運用支援

公的な「総合行政ネットワーク（LGWAN：Local Government Wide Area Network）」の通信回線を活用した安価な行政サービスシステムを構築・運営することにより、奥州市及び金ケ崎町の住民サービスの向上に寄与している。

事業の内容は、住基カードの条例利用及びコンビニ交付で必須のICカード標準システムのサービス提供及び保守などを実施した。

◆社会福祉協議会事務支援

胆江地域の社会福祉協議会の福祉サービスをIT技術によりシステム化することにより、より効率的な福祉サービスの向上に寄与している。

事業の内容は、福祉サービス（介護保険、介護予防ケアマネジメント委託先、利用者台帳、ケア記録）システムの保守などを実施した。

◆文化振興財団事務支援

財団法人奥州市文化振興財団のZホール友の会事務局の業務をIT技術によりシステム化することにより、より効率的な顧客サービスの向上に寄与している。

事業の内容は、財団法人奥州市文化振興財団 Zホール友の会事務局で使用するシステム（会員台帳、チケット予約管理、イベント台帳管理）の保守などを実施した。

◆学校事務（登下校通知）支援

保護者が児童の登下校を把握出来るシステムを運営することにより、保護者の登下校時における児童への安心感を高め、地域社会の健全な発展に寄与している。

事業の内容は、児童の登下校をICタグ（アクティブ型）で把握し、保護者に、児童の登下校を通知する登下校通知システムを運営すること。記録された登下校時刻は、メールアドレスを登録された保護者にメールで送信されることにより、児童が無事に学校に着いたこと等が確認できるシステムの保守などを実施した。

(2) その他「収益」事業実績

①行政業務

業務名	累計	団体名		業務名	累計	団体名	
	団体数	奥州市	金ケ崎町		団体数	奥州市	金ケ崎町
住民記録	2	○	○	介護保険事務	2	○	○
住基ネット	2	○	○	介護保険料・認定	2	○	○
印鑑登録	2	○	○	健康管理	2	○	○
戸籍附票	1	○		高額医療	1	○	
国民年金	2	○	○	国保共同事務	2	○	○
福祉年金	1	○	○	県単独医療	1	○	
選挙事務	2	○	○	老人医療	2	○	○
教育事務	2	○	○	後期高齢者	2	○	○
学校給食	2	○	△	保育料金	2	○	△
住宅使用料	1	○		病院医療事務	1	○水沢、前沢	
個人住民税	2	○	○	オーダリング	1	○水沢、前沢	
固定資産税	2	○	○	土木積算	1	○	
軽自動車税	2	○	○	地籍管理	1	○	
国民健康保険税	2	○	○	公営企業会計	1	○	
法人住民税	2	○	○	受益者負担金	2	○	△
法人管理台帳	2	○	○	汚水・集落排水	1	○	
収納管理	2	○	○	水田台帳管理	2	○	○
申告支援	1	○		農家基本台帳	1	○	○
税証明	2	○	○	人事給与	1	○	
国民健康保険	2	○	○	財務会計	1	○	○

②農業及び会員関連団体業務

業務名	累計	団体名				
	団体数	JA岩手ふるさと	JA江刺	胆沢平野土地改良区	奥州金ケ崎行政事務組合	JA胆江地区葬祭センター
農組織経理支援	1	□				
水田関連事務	1	△	△			
給与計算	2				△	△
一般・償還賦課金計算	1			○		
介護保険認定支援	1				□	

③その他関連団体業務

業務名	累計	団体名				
	団体数	奥州市社会福祉協議	金ケ崎町社会福祉協議	一社)奥州市観光物産協会	奥州市医師会	水沢一高
端末管理支援	4	☆	☆	☆		☆
介護関係システム支援	2	☆	☆			
特定健診電子データ作成支援	1				△	
運用支援	1			○		

○:運用支援 (オンライン,バッチ) □:運用支援 (オフライン) △:運用支援 (バッチ) ☆:保守

◆システム運用支援

センターに設置している機器を安定稼働させることで、各会員の職員の方々が快適かつ効率良く業務が遂行できることを目的に、次のサービスなどを実施した。

(1) システム運用サービス

システムを安定利用できることを目的にスケジュール、ハードウェア環境、ソフトウェア環境、ネットワーク環境、ハードウェアメンテナンス、ソフトウェアメンテナンス、システム環境などの管理及びシステムバックアップ等を実施した。

(2) 障害対応サービス

システム監視、目視稼働確認などで機器等の障害対応等を迅速に実施した。

(3) 業務運用サービス

定期・依頼によりバッチジョブオペレーション「バッチジョブ運用、業務データバックアップ運用」、業務オペレーション「媒体運用、帳票運用、デリバリ運用、マスタメンテナンス、外字管理、電子公印管理」、システムサポートサービス「Q&A受付、Q&A切り分け、回答作成」、業務アプリケーション保守サービス「業務アプリケーション障害対応、業務アプリケーション障害報告、業務アプリケーション機能変更、テスト環境の維持管理、業務アプリケーション資産管理」等の処理を実施した。

(4) 端末運用管理サービス

端末機器が障害等で使用不可となった端末機器の復旧、または新規で購入した端末機器の設定作業などを実施した。